



Syarat dan Ketentuan Ambil Fisik Emas Pegadaian Melalui M2U ID App (*Mobile Banking*)

A. Ketentuan Umum.

1. Tabungan Emas Pegadaian adalah produk yang dimiliki oleh PT Pegadaian (persero) ("**Pegadaian**"). Tabungan Emas Pegadaian bukan merupakan produk milik PT Bank Maybank Indonesia, Tbk ("**Bank Maybank**") sehingga tidak dijamin oleh Bank dan tidak termasuk dalam cakupan objek penjaminan simpanan oleh Lembaga Penjamin Simpanan. Syarat dan Ketentuan ini merupakan satu kesatuan dengan Syarat dan Ketentuan Transaksi Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*).
2. Bank Maybank hanya bertindak sebagai penyedia layanan aplikasi M2U ID App (*mobile banking*) yang memiliki fitur transaksi Ambil Fisik Emas dari Tabungan Emas Pegadaian.
3. Bank Maybank tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan, kerugian dan risiko yang timbul dari permintaan Ambil Fisik emas Pegadaian yang dilakukan oleh Nasabah melalui M2U ID App (*mobile banking*) kecuali dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut merupakan kesalahan Bank Maybank.

B. Definisi. Istilah-istilah di bawah ini mempunyai pengertian sebagaimana diutarakan di bawah ini, kecuali konteksnya menentukan lain:

1. **Ambil Fisik Emas** adalah order untuk pengambilan saldo emas pada Tabungan Emas Pegadaian menjadi emas fisik yang disampaikan oleh nasabah melalui M2U ID App (*mobile banking*) dan pengambilan fisik emas dilakukan di outlet Pegadaian yang dipilih oleh nasabah.
2. **Biaya Ambil Fisik Emas** adalah biaya yang dibebankan oleh Pegadaian kepada Nasabah atas order Ambil Fisik emas. Besarnya Biaya Ambil Fisik Emas bervariasi berdasarkan denominasi gram emas yang dipilih oleh Nasabah pada fitur Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*).
3. **Biaya Pemeliharaan** adalah biaya yang dikenakan kepada Nasabah jika Nasabah tidak mengambil fisik emas di Outlet Pegadaian dalam waktu yang telah ditentukan oleh Pegadaian.
4. **Buku Tabungan Emas Pegadaian** yang selanjutnya disebut Buku Tabungan Emas adalah bukti kepemilikan atas emas yang dititipkan oleh Nasabah kepada Pegadaian yang memuat seluruh catatan transaksi pada nomor rekening Tabungan Emas.
5. **Dashboard Emas** adalah fitur yang terdapat di M2U ID App (*mobile banking*) di mana Nasabah dapat melakukan transaksi beli, jual dan ambil fisik Emas Tabungan Emas Pegadaian.
6. **Denominasi Emas** adalah pilihan variasi gram emas yang dapat diambil fisik yang wajib dipilih oleh Nasabah pada saat Nasabah melakukan Order Ambil Fisik Emas.
7. **Emas** adalah emas batangan (dalam hal ini logam mulia) dengan kadar kemurnian 24 karat.
8. **Estimasi Tiba di Outlet** adalah perkiraan waktu emas Nasabah sampai di Outlet Pegadaian.
9. **Hari Kerja** adalah hari dimana Bank menjalankan/melaksanakan transaksi kliring secara nasional.
10. **Invoice Ambil Fisik** adalah dokumen *softcopy* resi yang membuktikan bahwa Nasabah telah melakukan transaksi Ambil Fisik Tabungan Emas di M2U ID App (*mobile banking*). Pada invoice terdapat kode booking.
11. **Kode Booking** adalah nomor referensi unik yang tercantum dalam invoice ambil fisik sebagai bukti bahwa nasabah telah melakukan order ambil fisik dan sebagai syarat saat nasabah mengambil fisik



emas di outlet Pegadaian. Kode booking diberikan oleh Pegadaian dan diperoleh Nasabah setelah proses pengajuan dan pembayaran berhasil.

12. **M2U ID App** (*mobile banking*) adalah layanan aplikasi perbankan digital (*mobile banking*) yang disediakan oleh Bank yang dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi Tabungan Emas Pegadaian.
13. **M2U ID Web** (*internet banking*) adalah layanan perbankan digital (*internet banking*) yang disediakan oleh Bank yang dapat dipergunakan untuk mengecek saldo emas, detail rekening Tabungan Emas Pegadaian, riwayat transaksi Tabungan Emas Pegadaian yang transaksinya dilakukan melalui M2U ID App (*mobile banking*). Nasabah tidak dapat melakukan transaksi Tabungan Emas Pegadaian melalui M2U ID Web (*internet banking*).
14. **Nasabah** adalah Individu/Nasabah Bank Maybank yang melakukan transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*). Untuk menghindari keraguan, penyebutan kata “Saya”, “Anda” dan/atau “Pemilik Rekening” merujuk pada Nasabah sebagai individu/investor yang melakukan setiap transaksi Tabungan Emas Pegadaian.
15. **Order Ambil Fisik Emas** adalah permohonan ambil fisik saldo emas oleh Nasabah kepada Pegadaian yang disampaikan oleh nasabah melalui M2U ID App (*mobile banking*).
16. **Outlet Pegadaian** adalah cabang/perwakilan Pegadaian tempat melakukan transaksi dan/atau serah terima emas yang dipilih oleh Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*).
17. **Pengiriman Emas** adalah proses pengiriman emas Nasabah ke Outlet Pegadaian yang dilakukan oleh jasa pengiriman yang telah ditunjuk Pegadaian.
18. **PT ANTAM** adalah **perusahaan pencetak Emas** yang ditunjuk oleh Pegadaian untuk mencetak saldo emas Nasabah yang ada di M2U ID App (*mobile banking*) menjadi emas fisik.
19. **Rekening Sumber** adalah tabungan di Bank yang dimiliki oleh Nasabah yang digunakan untuk pendebitan biaya ambil fisik emas.
20. **Riwayat Transaksi Tabungan Emas Pegadaian** adalah catatan seluruh transaksi yang memuat nominal jumlah emas milik Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*).
21. **Saldo Mengendap** adalah minimal nilai atas Tabungan Emas yang harus tersisa atau tersimpan di dalam Tabungan Emas yang tidak dapat dilakukan Penjualan Tabungan Emas oleh Nasabah.
22. **Saldo Tabungan Emas** adalah nilai dan jumlah Tabungan Emas milik Nasabah yang dititipkan kepada Pegadaian yang tercatat pada Rekening Tabungan Emas.
23. **Status Ambil Fisik Emas** adalah informasi status Ambil Fisik Emas yang tercantum pada M2U ID App (*mobile banking*) mengenai status Ambil Fisik Emas Nasabah. Status Ambil Fisik Emas dibagi menjadi 5 4 (empat) yaitu (i) Order Berhasil, (ii) Pengiriman, (iii) Tiba di Outlet Pegadaian dan (iv) Sukses, ketika emas sudah diterima oleh nasabah.
24. **Tabungan Emas** adalah tabungan emas adalah tabungan emas yang dimiliki oleh Nasabah yang diperoleh dari transaksi pembelian emas pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*) yang fisiknya dititipkan di Pegadaian.

C. Biaya Ambil Fisik Emas.

Biaya Ambil Fisik Emas yang dibebankan oleh Pegadaian kepada Nasabah berdasarkan Denominasi Emas yang dipilih Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*) untuk diambil fisik. Biaya Ambil Fisik Emas ini akan didebet dari Rekening Sumber yang dipilih pada saat Nasabah melakukan Order Ambil Fisik Emas. Biaya Ambil Fisik mengacu pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.

D. Biaya Pemeliharaan Emas di Outlet Pegadaian

Nasabah wajib mengambil fisik emas di outlet Pegadaian yang dipilih maksimal 30 hari kalender sejak notifikasi bahwa emas telah tiba di Outlet Pegadaian. Jika Nasabah tidak mengambil emas tersebut di outlet Pegadaian setelah 30 hari kalender sejak notifikasi bahwa emas telah tiba di Outlet Pegadaian, maka Nasabah akan dibebankan Biaya Pemeliharaan yang dihitung sejak hari ke-31 dari tanggal emas diterima di Outlet Pegadaian. Besarnya Biaya Pemeliharaan mengacu pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.

Biaya Pemeliharaan dibayarkan oleh nasabah di Outlet Pegadaian pada saat pengambilan emas. Pegadaian akan menyerahkan emas setelah Nasabah telah membayar Biaya Pemeliharaan (jika ada).

E. Ketentuan Order Ambil Fisik Emas Melalui M2U ID App (*mobile banking*).

1. Nasabah harus memiliki rekening Tabungan Emas Pegadaian yang aktif, tidak sedang diblokir, dan dibuka melalui M2U ID App (*mobile banking*).
2. Saldo emas dapat diambil fisik jika telah memenuhi syarat dan ketentuan berat saldo emas yang dapat diambil fisik sebagaimana tercantum pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian.
3. Sisa saldo emas minimal setelah diambil fisik adalah 0,05 gram pada Tabungan Emas Pegadaian yang mengacu pada ketentuan Saldo Mengendap.
4. Nasabah melakukan Order Ambil Fisik Emas pada Dashboard Emas di M2U ID App (*mobile banking*) dan menyetujui Syarat dan Ketentuan Ambil Fisik Emas yang berlaku.
5. Merk emas adalah ANTAM.
6. Terdapat pilihan Denominasi Emas di M2U ID App (*mobile banking*). Sebelum melakukan Order Ambil Fisik Emas, Nasabah hanya dapat memilih denominasi sesuai dengan yang tersedia di M2U ID App (*mobile banking*).
7. Nasabah dapat memilih tempat pengambilan fisik emas di Outlet Pegadaian yang dipilih melalui M2U ID App (*mobile banking*).
8. Nasabah dapat mengakses Riwayat Transaksi Tabungan Emas Pegadaian pada Dashboard Emas di M2U ID App (*mobile banking*) dan M2U ID Web (*internet banking*).

F. Pembatasan Transaksi Ambil Fisik Emas

1. Minimal order ambil fisik emas adalah 1 gram per transaksi
2. Maksimal order ambil fisik emas adalah akumulasi 100 gram per nasabah per hari.
3. Pembatasan transaksi di atas di luar pembatasan transaksi beli dan jual emas.

G. Status Order Ambil Fisik Emas



Pengertian dari status Order Ambil Fisik Emas yang tercantum pada Riwayat Transaksi Tabungan Emas Pegadaian Emas pada M2U ID App (*mobile banking*) dan M2U ID Web (*internet banking*) adalah sebagai berikut:

1. Order Berhasil, artinya order fisik berhasil diterima oleh Pegadaian.
2. Pengiriman, artinya emas sedang dikirim oleh jasa pengiriman dari Galeri 24 ke Outlet Pegadaian.
3. Emas Tiba di Outlet Pegadaian, artinya emas sudah sampai di Outlet Pegadaian dan sudah siap untuk diambil oleh Nasabah.
4. Berhasil, artinya emas telah diserahkan oleh Pegadaian kepada Nasabah dan Nasabah telah menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) emas

H. Pernyataan dan Jaminan Nasabah. Nasabah menyatakan kepada Bank bahwa:

1. Nasabah adalah pemilik dana yang sah yang digunakan untuk melakukan transaksi Tabungan Emas Pegadaian. Dana tidak didapatkan dari suatu tindak pidana termasuk pencucian uang (*money laundering*)/pendanaan terorisme dan sebagainya yang merupakan hasil dari tindak pidana. Nasabah tidak akan menggunakan rekening Tabungan Emas Pegadaian sebagai alat/sarana suatu tindak pidana termasuk namun tidak terbatas pada tindak pidana pencucian uang.
2. Permohonan Ambil Fisik emas oleh Nasabah kepada Pegadaian disampaikan melalui M2U ID App (*mobile banking*). Dengan *submit* Order Ambil Fisik Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*), Nasabah memberikan kuasa kepada Pegadaian untuk menyerahkan saldo emas Nasabah ke PT ANTAM guna kepentingan Ambil Fisik Emas sesuai berat dan jenis yang telah diajukan Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*). Bank akan menginformasikan kepada Pegadaian terkait proses ambil fisik tersebut secara sistem.
3. Jika Nasabah tidak mengambil Order Ambil Fisik Emas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan pada Syarat dan Ketentuan ini maka Nasabah bersedia dikenakan Biaya Pemeliharaan mengacu pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.
4. Nasabah setuju untuk membayar Biaya Ambil Fisik Emas yang akan didebit langsung dari Rekening Sumber yang dipilih oleh Nasabah. Jika saldo pada Rekening Sumber tersebut tidak mencukupi, maka Ambil Fisik Emas menjadi gagal dan tidak dapat dilanjutkan.
5. Dengan melakukan Order Ambil Fisik Emas, Nasabah secara sadar bertanggung jawab penuh atas segala tindakan yang dilakukan. Risiko atas Order Ambil Fisik Emas sepenuhnya menjadi tanggung jawab Nasabah. Nasabah membebaskan Bank Maybank, termasuk anak perusahaan, afiliasi, pemegang saham, direksi, pejabat, karyawan sepenuhnya dari segala tuntutan, kerugian, pembayaran maupun ongkos apapun yang timbul, yang diderita oleh Nasabah atau yang diajukan kepada Bank Maybank secara langsung maupun tidak langsung, termasuk antara lain biaya penasihat hukum dan biaya perkara, sepanjang hal tersebut terbukti bukan disebabkan oleh karena kesalahan Bank Maybank.
6. Nasabah memahami dan menyetujui bahwa setiap transaksi ambil fisik emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) yang sudah terkonfirmasi berhasil tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun. Saldo emas yang sudah dalam proses Ambil Fisik tidak dapat dikembalikan ke rekening Tabungan Emas Nasabah. Nasabah juga tidak diperkenankan untuk mengubah lokasi outlet Pegadaian pengambilan fisik emas.

7. Nasabah memahami bahwa Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi terkait dengan proses percetakan, pengiriman, hingga proses penyerahan emas yang dilakukan melalui Outlet Pegadaian, termasuk jika terjadi perubahan lokasi outlet pengambilan fisik emas berdasarkan instruksi/informasi dari Pegadaian yang dikarenakan pemindahan/penutupan outlet Pegadaian.
8. Nasabah setuju bahwa Bank Maybank berhak mengubah Syarat dan Ketentuan ini dengan pemberitahuan kepada Nasabah 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan Syarat dan Ketentuan tersebut berlaku. -
9. Nasabah setuju bahwa Bank Maybank atas pertimbangannya sendiri dapat menolak untuk melaksanakan instruksi Nasabah jika Nasabah tidak mengikuti ketentuan yang berlaku di Bank Maybank. Jika terjadi penolakan, Bank Maybank tidak berkewajiban membayar kerugian apapun kepada Nasabah.
10. Nasabah wajib memberitahukan Bank Maybank secara tertulis atas setiap perubahan identitas dan/atau data Nasabah. Kelalaian Nasabah dalam melakukan hal tersebut, sepenuhnya merupakan tanggung jawab dan risiko Nasabah.
11. Dengan melakukan transaksi order ambil fisik emas melalui M2U ID App (*mobile banking*), nasabah setuju untuk memberikan data pribadinya kepada Pegadaian untuk keperluan pemrosesan transaksi ambil fisik emas. Nasabah dengan ini menyatakan bahwa setiap data, keterangan, instruksi yang telah atau akan tercantum untuk keperluan Order Ambil Fisik Emas dan dokumen lain yang diberikan Nasabah kepada Bank adalah benar, sah dan terkini. Nasabah bertanggung jawab dan membebaskan Bank dari segala tuntutan dan ganti kerugian baik dari Nasabah maupun dari pihak ketiga lainnya jika di kemudian hari diketahui bahwa data yang diberikan Nasabah tidak benar atau palsu.

I. Pemberian Kuasa Kepada Bank Maybank.

1. Nasabah memberikan kuasa dengan hak substitusi kepada Bank Maybank untuk:
 - i. melakukan pendebitan dana pada Rekening Sumber yang dipilih Nasabah sehubungan dengan Order Ambil Fisik Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) dengan jumlah sesuai dengan Biaya Ambil Fisik Emas yang dipilih oleh Nasabah pada M2U ID App (*mobile banking*).
 - ii. mengadministrasikan dan menyimpan bukti-bukti transaksi Order Ambil Fisik Emas.
2. Selama Nasabah masih memiliki kewajiban kepada Bank, maka kuasa-kuasa yang diberikan Nasabah kepada Bank Maybank sebagaimana tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini tidak dapat dicabut kembali ataupun tidak akan berakhir karena alasan apapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada sebab-sebab berakhirnya kuasa yang disebut dalam pasal 1813, 1814, dan 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
3. Seluruh kuasa dan kewenangan yang diberikan Nasabah kepada Bank Maybank merupakan bagian penting dan tidak dapat dipisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini. Jika dalam pelaksanaan Syarat dan Ketentuan ini terdapat suatu perubahan ketentuan atau terdapat suatu ketentuan peraturan perundang-undangan baru yang mengharuskan Bank Maybank memperoleh surat kuasa khusus tersendiri dari Nasabah untuk menjalankan hak-hak Bank Maybank, maka Nasabah wajib menandatangani dan memberikan surat kuasa dimaksud kepada Bank Maybank atas permintaan pertama dari Bank Maybank.

J. Lain-lain.

1. Atas setiap informasi dan data Nasabah yang diterima oleh Bank Maybank, Bank Maybank dapat menyimpan, menggunakan, memberikan kepada Pegadaian dan/atau mempublikasikan informasi dan



data tersebut berdasarkan persetujuan Nasabah atau sepanjang untuk kepentingan penyelenggaraan setiap transaksi Tabungan Emas melalui M2U ID App (*mobile banking*) dengan tetap merujuk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Nasabah setuju memberikan Data Pribadi (sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi) kepada Bank Maybank untuk dilakukan pemrosesan, antara lain dilakukannya perolehan, pengumpulan, perekaman, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, perbaikan, pembaruan, penampilan, pengumuman, transfer, penyebarluasan, pengungkapan, penghapusan dan/atau pemusnahan yang dilakukan oleh Bank Maybank sehubungan dengan pelaksanaan transaksi perbankan Nasabah. Nasabah telah mendapatkan penjelasan secara lengkap dari Bank Maybank sehubungan dengan pemrosesan Data Pribadi.
3. Pemrosesan transaksi Ambil Fisik Emas oleh Pegadaian baru akan dilaksanakan setelah pembayaran dari Nasabah terverifikasi pada M2U ID App (*mobile banking*).
4. Nasabah tidak dapat membatalkan atau mengubah transaksi Ambil Fisik Emas yang sudah dinyatakan sukses di M2U ID App (*mobile banking*).
5. Nasabah setuju bahwa Bank berhak mengubah Syarat dan Ketentuan ini dengan pemberitahuan kepada Nasabah 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan Syarat dan Ketentuan ini berlaku. Apabila tidak ada sanggahan dari nasabah, maka nasabah dianggap setuju dan tunduk atas perubahan Syarat dan Ketentuan tersebut pada saat Syarat dan Ketentuan tersebut berlaku.
6. Nasabah wajib membaca secara saksama dan disarankan untuk memeriksa Syarat dan Ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui setiap perubahan apapun.
7. Syarat dan Ketentuan ini merupakan satu kesatuan dan bagian tidak terpisahkan dengan Syarat dan Ketentuan Maybank2U ID, Syarat dan Ketentuan Tabungan Emas Pegadaian, Syarat dan Ketentuan Transaksi Tabungan Emas Pegadaian di M2U ID App (*mobile banking*), serta Syarat dan Ketentuan Ambil Fisik Tabungan Emas Pegadaian yang berlaku.
8. Syarat dan Ketentuan ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Nasabah menyatakan tunduk pada peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berlaku.



Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings Pick Up On M2U ID App (Mobile Banking)

A. General

1. Pegadaian Gold Savings is a product owned by PT Pegadaian (Persero) ("**Pegadaian**"). Pegadaian Gold Savings is not a product owned by PT Bank Maybank Indonesia Tbk ("**Bank Maybank**"); therefore, this product is not guaranteed by Bank Maybank and is not included in the scope of deposit guarantee objects by Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). The bank only provides a service for the Customer to make gold transactions (register Pegadaian account, buy and sell gold) using the mobile banking services called M2U ID App (mobile banking). Before using the Pegadaian Gold Savings feature and make transactions, the Customer must understand the benefits, risks and costs as well as the rights and obligations related to the Gold Savings product.
2. Bank Maybank provides M2U ID App (mobile banking) service, which include the Gold Pick Up feature from Pegadaian Gold Savings.
3. Bank Maybank does not take accountability of any risks or claims arising from Pegadaian Gold Pick Up that is conducted by the Customer on M2U ID App (mobile banking), unless it can be proven that the loss was caused by Bank Maybank.

B. Definition. The terms stated below have definitions and meanings as follows, unless the context dictates otherwise:

1. **Gold Pick Up** is the process of converting gold balance in Pegadaian Gold Savings to physical gold through M2U ID App (mobile banking).
2. **Gold Pick Up Fee** is the fee that will be charged by Pegadaian to the Customer for gold pick up. The amount of fee varies based on the gram of gold that the Customer selects for Gold Pick on M2U ID App (mobile banking).
3. **Maintenance Fee** is the fee that will be charged to the Customer if the Customer does not pick up their gold at Pegadaian outlet in timely manner.
4. **Pegadaian Gold Savings Passbook**, hereinafter referred to as **Gold Savings Passbook** is a proof of gold ownership deposited by the Customer with Pegadaian that consists of transaction recordings from Gold Savings account number;
5. **Gold Dashboard** is a feature on M2U ID App (mobile banking) where the Customer can view gold holding balance, gold account details, and make transactions such as purchase, sell, and pick up of Pegadaian Gold Savings.
6. **Gold Denomination** is the option of gold weight that can be picked up and must be selected by the Customer when the Customer makes a gold pick up order.
7. **Gold** is pure gold bars (in this case, a precious metal) with purity of 24 karats.
8. **Estimated Arrival At Outlet** is the estimated time when the Customer's gold arrives at the Pegadaian Outlet.
9. **Working Day** the day when Bank runs national clearing transactions.



10. **Invoice of Gold Pick Up** is the softcopy invoice that proves that the Customer has conducted a Gold Pick Up transaction on M2U ID App (mobile banking). The booking code of this transaction will be enclosed in the invoice.
11. **Booking Code** is a unique number enclosed on the invoice of Gold Pick Up that proves that the Customer has conducted a Gold Pick Up order and is a condition of when the Customer picks up the gold at the Pegadaian outlet. The booking code is given by Pegadaian and received by customer after the gold pickup order and payment is successful.
12. **M2U ID App** (mobile banking) is a mobile banking application provided by Bank Maybank which can be used to make Gold Savings transactions.
13. **M2U ID Web** (internet banking) is a digital banking service (internet banking) provided by Bank Maybank that can be accessed for checking gold balance, details of Pegadaian Gold Savings, and the transaction history of Pegadaian Gold Savings, which transactions were conducted on M2U ID App (mobile banking). The Customer cannot make Pegadaian Gold Savings transactions on M2U ID Web (internet banking).
14. **Customer** is the person or Bank Maybank's Customer who makes Gold Savings transactions on M2U ID App (mobile banking). To avoid hesitation, the terms of "I", "You", and/or "Account Holder", refer to the Customer as a person/investor who makes every transaction of the Pegadaian Gold Savings Product.
15. **Gold Pick Up Order** is an order to pick up the Customer's gold holding from Pegadaian, delivered through M2U ID App (mobile banking).
16. **Pegadaian Outlet** is a branch/representative of Pegadaian where the Customer can make transactions or collect the gold selected by the Customer on M2U ID App (mobile banking).
17. **Gold Delivery** is the delivery process of the Customer's gold to the Pegadaian Outlet, conducted by the delivery service appointed by Pegadaian.
18. **PT ANTAM** is the **company** appointed by Pegadaian to print the Customer's gold holding on M2U ID App (mobile banking) and convert it into physical gold.
19. **Source of Fund** is the Customer's saving account in the Bank that will be used for the payment of the Gold Pick Up Fee.
20. **Transaction History of Pegadaian Gold Savings** is the record of all transactions that consists of the amount of the Customer's gold holding on M2U ID App (mobile banking).
21. **Holding Balance** is the minimum value/amount of Gold Savings that must be left or stored in Gold Savings, which cannot be sold by the Customer.
22. **Gold Savings Balance** is the value and amount of the Customer's Gold Savings deposited with Pegadaian, recorded in the Gold Savings Account.
23. **Status Order of Gold Pick up** is the information of gold pick up status order on M2U ID App (mobile banking) regarding the Customer's gold pick up status. The status order or gold pick up is divided into 4 (four) categories: (i) Order Successful, (ii) On Delivery, (iii) Arrives At Outlet (iv) Successful.



24. **Gold Savings** is gold savings owned by customer from Pegadaian gold purchase transactions on M2U ID App (mobile banking) and the physical gold is stored and managed by Pegadaian.

C. Gold Pick Up Fee

The Gold Pick Up Fee will be charged by Pegadaian to the Customer based on the gold weight option that the Customer selects to pick up on M2U ID App (mobile banking). This fee will be deducted from the Customer's Source of Fund selected when making the Gold Pick Up Order. The amount of Gold Pick Up Fee refers to the applied Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY).

D. Gold Pick Up Maintenance Fee

The Customer must collect the gold at the selected Pegadaian outlet within a maximum of 30 calendar days from when the gold arrives at the Pegadaian outlet. If the Customer has not collected the gold within 30 calendar days of its arrival at the Pegadaian outlet, the Customer will be charged a Gold Pick Up Maintenance Fee on day 31.. The amount of the Gold Pick Up Maintenance Fee refers to the applied Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY).

This maintenance fee shall be paid by the Customer at the Pegadaian outlet when picking up the gold. The Pegadaian outlet will hand over the gold to the Customer after the Customer pays the maintenance fee (if any).

E. The Terms of Gold Pick Up Order Through M2U ID App (mobile banking).

1. The Customer has an active Pegadaian Gold Savings account, not blocked, and opened through M2U ID App (mobile banking).
2. The gold holding that can be picked up has fulfilled the terms and conditions, following the minimum of gold holding that can be picked up as stated in Summary of Product & Service Information Detail of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY).
3. The remaining balance in Pegadaian Golds Savings after the gold pick up is 0.05 grams, following the minimum gold holding balance.
4. The Customer conducts a gold pick up order on Gold Dashboard on M2U ID App (mobile banking) and must agree to the applied Terms and Conditions of Gold Pick Up.
5. The brand of the gold bar is ANTAM.
6. There are gold denomination options on M2U ID App (mobile banking). Before making the gold pick up order, the Customer can only select the gold denominations that are displayed on M2U ID App (mobile banking).
7. The Customer can select the pick-up outlet for the gold from the Pegadaian Outlet available on M2U ID App (mobile banking).
8. The Customer can access Transaction History of Pegadaian Gold Savings on the Gold Dashboard on M2U ID App (mobile banking) and M2U ID Web (internet banking).

F. Transaction Limitation for Gold Pick Up

1. The minimum gold pick up is 1 gram per transaction.



2. The maximum gold pick up is 100 grams per customer per day.
3. Transaction limitation for gold pick up is excluded from the transaction limitation of gold purchase and sell.

G. Gold Pick Up Status

The gold pick up status can be accessed in Transaction History of Pegadaian Gold Savings on M2U ID App (mobile banking) dan M2U ID Web (internet banking) are as follows:

1. Order Successful: The gold pickup order has been successfully received by Pegadaian.
2. On Delivery: The gold is being delivered by the delivery service of Galeri 24 to the Pegadaian Outlet.
3. Arrived at Outlet: The gold has arrived at the outlet and is ready to be picked up by the Customer.
4. Successful: The gold has been handed over by Pegadaian to the Customer, and the Customer has signed off the Record of Transfer (BAST).

H. Customer Statements and Guarantees. Hereby the Customer states and guarantees to the Bank that:

1. The Customer is the legal owner of the funds used to make Gold Savings transactions. The funds are not obtained from a criminal act including money laundering/terrorism financing and so on which are the result of a criminal act. The Customer will not use the Pegadaian Gold Savings as a tool/means for a crime, including but not limited to money laundering.
2. The request for the Customer's gold pick up order is informed by the Customer to Pegadaian on M2U ID App (mobile banking). By submitting the gold pick up order on M2U ID App (mobile banking), the Customer gives authority to Pegadaian to give the Customer's gold balance to PT ANTAM for printing purposes based on the gold weight and type selected by the Customer on M2U ID App (mobile banking). Bank Maybank will inform Pegadaian regarding the pick up process by system.
3. If the Customer does not pick up their gold within the specific time limit stated in these Terms and Conditions, the Customer will be charged a gold pick up maintenance fee by Pegadaian as referred to in the Summary of Product Information and Service of Pegadaian Gold Savings (RIPLAY).
4. The Customer agrees to pay the gold pick up fee, that will be deducted directly from the source of fund selected by the Customer. If the balance in the source of fund is insufficient, the gold pick up order will fail and will not be processed.
5. By submitting a gold pick up order, the Customer is fully responsible for all actions taken. The risk of the Customer's gold pick up order transaction is entirely the responsibility of the Customer. The Customer releases the Bank Maybank, including its subsidiaries, affiliates, shareholders, directors, officers, and employees from all claims, losses, payments, or any costs incurred, suffered by the Customer or submitted to the bank directly or indirectly, including among others legal advisor fees and case costs, as long as it is proven that it was not caused by the fault of Bank Maybank.
6. A gold pick up transaction that has been confirmed and successful cannot be changed or cancelled for any reasons. The gold balance that is already in the process of gold pick up cannot be reverted back to the Customer's Gold Savings account. The Customer is not allowed to change Pegadaian Gold Pick Up Outlet.



7. The Customer understands that Bank Maybank is not responsible for any losses regarding gold printing, delivery, storing, and gold handover conducted by Pegadaian outlet, including if there are changes in Pegadaian outlet location based on instruction/information by Pegadaian due to outlet closing/relocation.
8. The Customer agrees that the Bank Maybank has the right to change these Terms and Conditions by giving notification to the Customer 30 (thirty) working days before the changes to these Terms and Conditions take effect.
9. The Customer agrees that the Bank Maybank at its own discretion may reject the Customer's instructions if the Customer does not follow the provisions applied at Bank Maybank. If rejection occurs, Bank Maybank is not obliged to pay any losses to the Customer.
10. The Customer must notify Bank Maybank in writing if there are any changes to the identity and/or data of the Customer. The Customer's negligence in doing so is entirely the responsibility and risk of the Customer.
11. By making a gold pickup transaction on M2U ID App (mobile banking), the Customer agrees to share their personal data with Pegadaian for the purposes of the gold pickup transaction process. The Customer hereby declares that the data, information, instructions that have been or will be listed for the purposes of Gold Savings transactions and other documents provided by the Customer to the Bank Maybank are correct, valid, and up-to-date. The Customer is responsible for and releases Bank Maybank from all claims and compensation from both the Customer and other third parties if it is later discovered that the data provided by the Customer is incorrect or false.

I. Power of Authority.

1. The Customer gives power and authority, with the right of substitution, to Bank Maybank :
 - i. Deducting funds from the Customer's account at the bank to complete and conduct gold pick up order transaction through M2U ID App (mobile banking) with the amount in accordance with the Gold Pick Up Fee selected by the Customer on M2U ID App (mobile banking).
 - ii. Administering and storing all gold pick up order transaction evidence on M2U ID App (mobile banking).
2. As long as the Customer still has obligations to Bank Maybank, the powers granted by the Customer to the Bank Maybank as stated in these Terms and Conditions cannot be revoked or will not expire for any reason, including but not limited to the expiration of the said power of attorney, as outlined in Articles 1813, 1814 and 1816 of the Civil Code.
3. All power and authority granted by the Customer to the Bank Maybank are integral part that cannot be separated from these Terms and Conditions. If during the implementation of these Terms and Conditions there is a change in provisions or there is a new statutory provision requiring Bank Maybank to obtain a separate special power of attorney from the Customer to exercise the rights of Bank Maybank, the Customer must sign and provide the power of attorney to the Bank at the first request from Bank Maybank.

J. Others

1. For any Customer information and data received by Bank Maybank, Bank Maybank can store, use, share with Pegadaian and/or publish such information and data based on the Customer's approval or as long as it is aimed to complete the Gold Savings transaction through M2U ID App (mobile banking) and complies with the applicable laws and regulations.

5

Hubungi **1500611**, kunjungi **cabang Maybank** atau **www.maybank.co.id** untuk keterangan lebih lanjut, syarat dan ketentuan. Terhubung dengan kami:  Maybank  @MaybankID  @maybankid

PT Bank Maybank Indonesia Tbk is licensed and supervised by Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) and is a member of Indonesia Deposit Insurance Corporation (Lembaga Penjamin Simpanan)

2. The Customer hereby agrees to share their personal data (following Law Number 27 of 2022 regarding Personal Data Protection) with the bank for processing, including obtaining, collecting, recording, processing, analyzing, storing, repairing, updating, displaying, announcing, transferring, disseminating, disclosing, deleting and/or destroying conducted by Bank Maybank regarding to the implementation of Customer banking transactions. The Customer has received a complete explanation from Bank Maybank regarding the process of Personal Data.
3. The process of gold pick up will only be executed after the payments are verified on M2U ID App (mobile banking).
4. The Customer has no right to cancel or change a gold pick up transaction that has been declared successful on the M2U ID App (mobile banking).
5. The Customer agrees that Bank Maybank has the right to change or update the Terms and Conditions by giving notification to the Customer 30 (thirty) working days before the changes to these Terms and Conditions take effect. If the Customer does not deny or reject the changes of Terms and Conditions, customer, the Customer is considered to agree to the changes of Terms and Conditions.
6. The Customer must read carefully and check these Terms and Conditions and is advised to check on these Terms and Conditions from time to time to acknowledge any changes.
7. These Terms and Conditions are part of the applicable Bank Maybank2U ID Terms and Conditions, the Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings, the Terms and Conditions of Pegadaian Gold Savings Transactions on M2U ID App (mobile banking), and the Terms and Conditions of Pegadaian Gold Pick Up.
8. These Terms and Conditions have been adjusted to comply with the provisions of the laws and regulations, including the provisions of the Financial Services Authority (OJK) Regulations and the Customer declares that the Customer obeys the laws and regulations including the provisions of the applicable Financial Services Authority (OJK) Regulations.